

PENGARUH LOKASI DAN SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL BINTANG BALI RESORT

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan tujuan dari semua perusahaan dan pelaku bisnis. Dalam mencapai sebuah kepuasan konsumen, perusahaan selalu berupaya memilih lokasi dan menyediakan *servicescape* yang terbaik. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari lokasi dan *servicescape* terhadap kepuasan konsumen di Hotel Bintang Bali Resort. Penelitian ini dilatar belakangi oleh tingkat hunian di Hotel Bintang Bali Resort yang mengalami fluktuasi setiap tahunnya dan keluhan yang ditemukan pada tempat *guest comment* yang ada pada website Hotel Bintang Bali Resort dan juga pada ulasan dari *Online Travel Agent*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang telah menginap di Hotel Bintang Bali Resort. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 85 responden yang ditentukan berdasarkan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bintang Bali Resort, hal tersebut menunjukkan semakin strategis lokasi maka semakin tinggi kepuasan konsumen. (2) *servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bintang Bali Resort, hal tersebut menunjukkan semakin *servicescape* dipersepsikan sesuai dengan harapan para konsumen, maka konsumen akan semakin merasa puas.

Kata kunci: lokasi, *servicescape*, kepuasan konsumen